

BAB I

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat akhir-akhir ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Teknologi informasi tidak hanya tidak menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru tetapi juga berperan di dalam membantu mempermudah aktifitas masyarakat, sehubungan dengan perannya di dalam mempermudah aktifitas masyarakat, semakin banyak transaksi yang dilangsungkan secara elektronik. Perbankan sebagai salah satu aktivitas masyarakat juga melakukan transaksi-transaksi di dalam kegiatannya dan tentu saja transaksi-transaksi itu dilakukan secara elektronik. Dengan mengandalkan kemajuan teknologi informasi, bank berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

Bank yang merupakan salah satu lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat (Pasal 3 UU No. 7 Tahun 1992). Bank dalam fungsinya sebagai penghimpun dana, menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan giro, simpanan deposito maupun simpanan tabungan sedangkan dalam fungsinya sebagai penyalur dana, maka bank memberikan kredit. Dari penjelasan diatas maka dapat dilihat bahwa bank menjalankan perniagaan dana (uang), yang tugasnya bank sangat erat kaitnya dengan kegiatan peredaran uang, dalam rangka melancarkan seluruh aktivitas keuangan masyarakat.

Yang melatarbelakangi Kartu ATM adalah setiap nasabah yang memegang

kartu kredit selalu mendambakan berbagai kemudahan dan keuntungan. Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automated Teller Machine (ATM)*. Fungsi ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.

Untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut diatas, bank didalam aktifitasnya memberikan jasa-jasa kepada masyarakat yang menjadi nasabahnya. Agar masyarakat yang menjadi nasabahnya merasa puas maka jasa-jasa yang diberikannya itu harus berkualitas dan tentunya nasabah harus merasa aman dengan jasa-jasa tersebut.

Di dalam melayani nasabah pihak bank tentu saja memiliki atribut pelayanan agar pelayanan tersebut dapat memuaskan nasabah, antara lain:

1. Staf (karyawan) yang meliputi satpam, customer service, teller, operator telepon, dan lain-lain harus ramah, luwes dan terpercaya.
2. Fisik bank, yang meliputi peralatan dalam ruangan, kenyamanan ruangan, toilet dan ATM.

Salah satu jasa bank yang dianggap populer di Indonesia adalah penggunaan EFT (*Electronic Funds Transfer*). Electronic Transfer merupakan transfer dana dimana 1 (satu) atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (atau transfer secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan teknik elektronik.¹

¹ Mimir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hal. 365.